



Digital Government

Índice



Haz **click** en el **título** para volver al índice en cualquier momento o en un **bloque** para acceder directamente.



04 - 08

Ciudadano digital

09 - 20

Gobierno digital

21 - 23

Propuestas para el Gobierno digital



A lo largo de las últimas décadas, gran parte de la ciudadanía busca mejorar la comunicación y realización de trámites con el gobierno y sus diversas instituciones. Aquí pues, es donde se plantea si la digitalización del gobierno puede ayudar a aumentar la participación del ciudadano.

Actualmente, el ciudadano posee mayor conocimientos digitales y es más flexible, busca la eficiencia y participación con el Gobierno.

Las tecnologías de la información pueden facilitar y fomentar esta participación ciudadana y mejorar la prestación de servicios por parte del gobierno. Pero, antes de adentrarse a definir cómo es un gobierno digital, es fundamental definir cuál es el papel del ciudadano.

La idea de implementar un gobierno digital requiere el uso de tecnologías y comunicación para aumentar la interactividad con los ciudadanos, la calidad y la eficiencia de los servicios, pero la tecnología no puede sustituir la responsabilidad ciudadana y es importante incidir este punto.

El aumento de servicios digitales puede facilitar la interacción entre personas y autoridades con servicios disponibles las 24 horas del día. Paralelamente, para que los gobiernos y ciudadanos digitales prosperen, el acceso a internet no puede dar lugar a fallos y la población debe disponer de los dispositivos adecuados para no generar una brecha digital.

Con el desarrollo digital de IoT y el uso del 5G, la integración del individuo es crucial para comprometerse socialmente, con las instituciones públicas y los procesos políticos. Por tanto, adoptar soluciones TI

en el gobierno, significa cambiar la vida actual, la forma de interactuar y cómo gestionamos el entorno. Todo ello requiere cambiar los sistemas de gestión de gobierno. Los avances deben ser paulatinos, medidas que poco a poco deben mejorarse, integrarse y ser ampliadas en el tiempo, para que el cambio lleve un ritmo adecuado para todos.



01



Ciudadano
digital



El papel de los ciudadanos es fundamental para hacer posible un Gobierno digital, por lo que un ciudadano digital se define como aquel que **hace uso de un comportamiento tecnológico inteligente** y por lo tanto cumple con una serie de características, tales son:

- Disponer de capacidad y conocimientos para utilizar tecnologías de información y comunicación.
- El ciudadano que hace uso de la tecnología para desarrollar todos los aspectos de su vida (ejemplos: su educación, cultura y actividades económicas entre otras).
- Ser capaz de disponer de un pensamiento crítico en relación con el uso de internet.
- El que genera relaciones positivas con los demás a través de las tecnologías.
- La persona que conoce sus derechos de privacidad en la era digital.
- El ciudadano que ayuda a seguir fomentando la ciudadanía digital.
- El que dispone de conocimiento e información sobre qué es la huella digital y qué usos positivos y negativos se pueden hacer con ella.

Elementos de la ciudadanía digital:



Salud digital y bienestar:
bienestar físico y psicológico en un mundo digital.



Seguridad digital:
precauciones electrónicas para garantizar la seguridad.



Derechos y responsabilidades digitales: las libertades que se conceden a todos en el mundo digital.



Alfabetización digital:
enseñanza y aprendizaje de la tecnología y su uso.



Derecho digital:
la responsabilidad electrónica por los actos y hechos.



Acceso digital:
participación electrónica plena en la sociedad.



Comercio digital:
compra y venta electrónica de bienes.



Comunicación digital:
intercambio electrónico de información.



Etiqueta digital:
normas electrónicas de conducta o procedimiento.

Derechos digitales de los ciudadanos:

1ª Generación	• Comunicarse digitalmente con el sector público. • Protección de datos personales. • Ciberseguridad.	• Firmas digitales. • Accesibilidad para ciudadanos con necesidades especiales.
2ª Generación	• Identidad digital. • One-stop-shop. • Multicanal. • Transparencia.	• Participación y colaboración. • Datos abiertos. • Fuente abierta. • Lenguaje sencillo.
3ª Generación	• Prestación de servicios proactiva. • Uso transparente de los datos. • Algoritmos abiertos.	• Información sobre IA y exclusión voluntaria. • Propiedad y gestión de los datos.

Fuente: OECD-ILIBRARY



Identidad digital:

Ahora bien, la ciudadanía digital no es posible sin una identidad digital que proporcione la facilidad de movimiento para acceder a los servicios online. Esta identidad facilitará que no haya que proporcionar información personal ni otros factores de autenticación cada vez que se quiera acceder a una plataforma/sitio web.

Según avanza la digitalización, las pruebas de autenticación son cada vez más complejas, y los usuarios acceden cada día a nuevos servicios sin ninguna interacción directa en persona. Generalmente, para las transacciones de un solo uso, las soluciones de identidad son más fáciles de usar, pero la dificultad aparece cuando se pretende hacer uso de las credenciales creadas por un sistema para usarlas en otro diferente.

La dificultad de desarrollar la identidad digital reside en la confianza y el incentivo. Por ello, **asegurar un ecosistema digital en relación con este aspecto es importante para establecer las bases de la confianza online** entre los proveedores de servicios, los servicios de identificación y, lo que es más importante, los usuarios que llevarán a cabo las transacciones comerciales y gubernamentales.

La confianza de la identidad digital debe crecer continuamente gracias al apoyo entre el gobierno y las empresas privadas, apoyándose siempre sobre cuatro pilares importantes para alcanzar mayor tráfico de datos online, más fuerte y más eficaz:

- El usuario debe controlar las soluciones de identidad digital. Es decir, el usuario tiene la **capacidad de acceder a muchos servicios online con una única identidad** digital segura, y no será necesario crear una nueva para cada identificación.
- La flexibilidad de los servicios de identidad digital es fundamental. Estos servicios deben brindar una **integración en diferentes dispositivos y métodos de autenticación**, como por ejemplo la biometría, minimizando siempre el riesgo que existe de ciberseguridad.
- En general, el usuario buscará consumir **información verificada**, surgiendo así un clima de identidad digital más extenso.
- Los servicios de identidad digital deben disponer de una **confianza bidireccional**. Es decir, las organizaciones deben conocer qué ciudadanos pueden acceder a la información que generan los datos, pero, a su vez, el ciudadano debe poder confiar en la interacción con el gobierno y su fiabilidad, buscando que su información se proteja y que esta recibirá un servicio de calidad.

02



Gobierno
digital

El gobierno digital o e-government hace referencia a los servicios gubernamentales online, ya sea para la gestión, la comunicación o los servicios a ciudadanos, empresas y entre los departamentos de gobierno.

Sin embargo, esta definición queda obsoleta cuando las TIC se utilizan para interaccionar con el ciudadano y las empresas, cuando existen datos gubernamentales abiertos y surge una tendencia de innovación importante.

Así pues, se puede definir que el gobierno digital es la aplicación de las TIC a los procedimientos y las funciones gubernamentales con el propósito de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.

El fin principal del gobierno digital es mejorar el funcionamiento del sector público mediante la reducción de los tiempos de transacción, siendo más eficiente en los flujos de trabajo y una utilización eficaz de los recursos.

Por ejemplo, en el caso de los municipios, este es un aspecto muy beneficioso e importante ya que la comunicación es directa con el ciudadano, como, entre otras, el registro de automóviles, el registro de empresas, la matriculación al colegio, etc. Así, la adecuada aplicación de un gobierno digital permite mayores niveles de efectividad en las tareas gubernamentales, la mejora de procesos y procedimientos, la toma de decisiones, la calidad de sus servicios y una mejor comunicación en general.

De este modo, las funcionalidades del gobierno digital se pueden dividir en varios factores:

E-democracia: cuya función es mejorar la participación ciudadana en el gobierno.

Servicios de pagos: consiste en el intercambio digital de dinero en forma de impuestos, pago de multas, etcétera.

Servicios electrónicos: que equivalen a la información, programas y servicios del gobierno entregados de forma digital. Posibilidad de personalizar los servicios públicos digitales, hacia un modelo de ciudadano 360°.

Gestión electrónica: hace referencia a la gestión del gobierno en general, donde se incluye el flujo de información y el registro de los datos.



Servicios que se ofrecerán
al ciudadano:

INGRESOS



Impuesto sobre
bienes inmuebles



Tarifas de agua



Impuesto de
publicidad



Licencias
comerciales



Patrimonio



Informes



Flujos de
trabajo



Gestión de obras



Nóminas y
pensiones



Inventario



Activos



Derechos
de cobro



Presupuesto



Cuentas
por pagar



Gestión de
reclamaciones



Aprobación
del plan de
construcción



Gestión de casos
legales



Nacimientos y
defunciones



Gestión del
consejo



Registro
matrimonial



Portal del
ciudadano

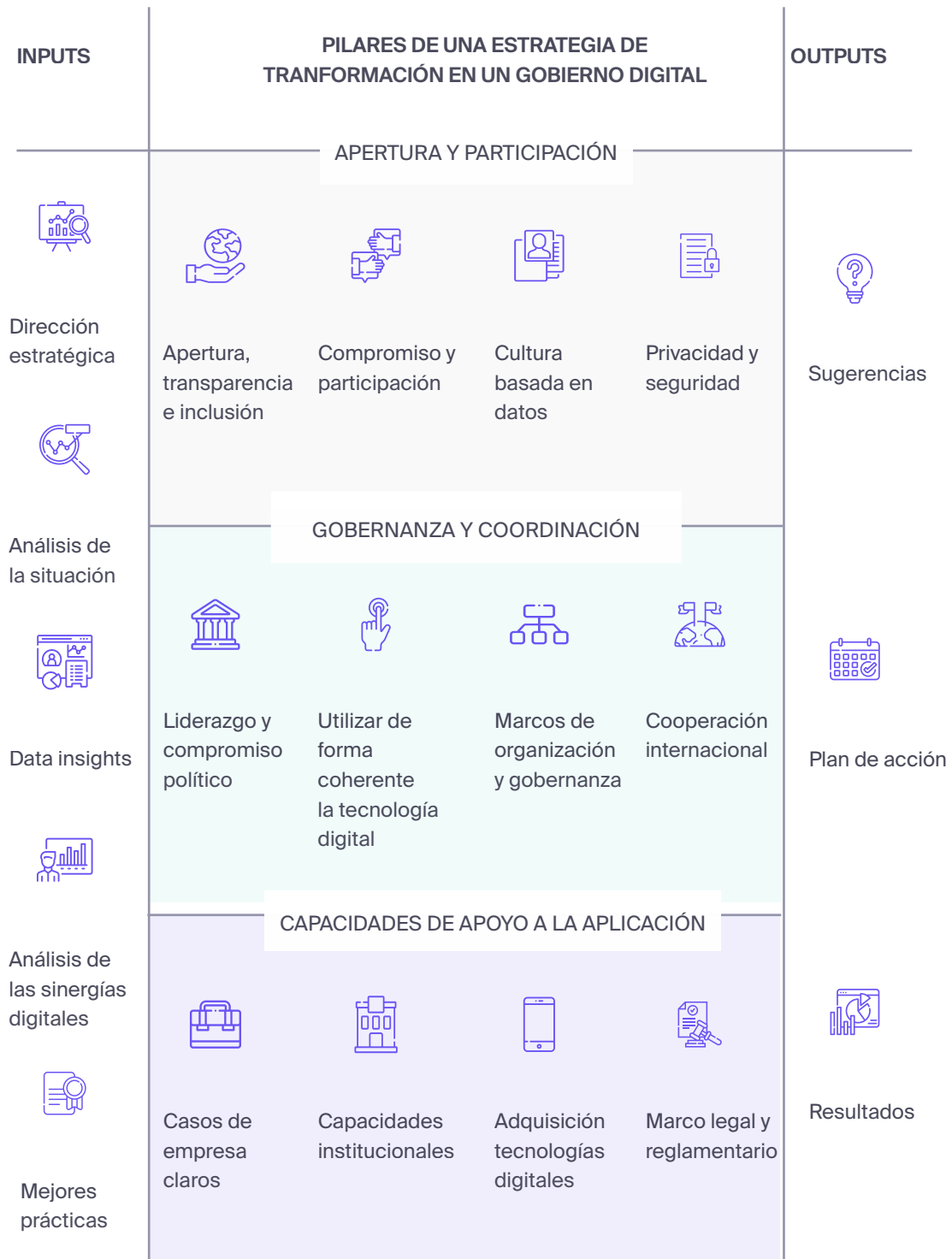
EXPEDICIÓN

DIRECCIÓN

SERVICIOS AL CIUDADANO

CONTABILIDAD MUNICIPAL

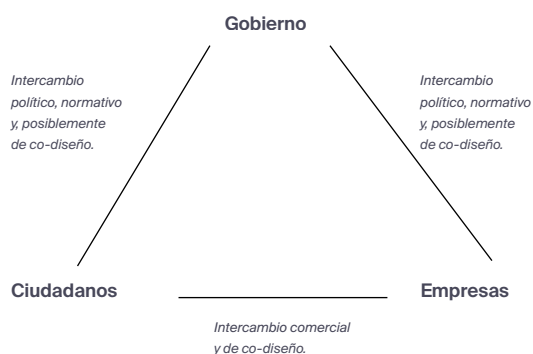
Ejemplo de la estrategia de transformación de un gobierno digital:



Modelos de entrega del gobierno digital:

Los gobiernos y ciudades ofrecen herramientas de software para la difusión y acceso a la información y servicios públicos. Actualmente, hay gobiernos que están ofreciendo herramientas de consulta electrónica, como el voto electrónico para que el ciudadano dé su opinión sobre temas políticos en tiempo real. Las plataformas de medios digitales ayudan a mantener al ciudadano informado sobre las actividades del gobierno que afectan a los diferentes stakeholders.

La tendencia es que los gobiernos incrementen el valor de información e incorporen al ciudadano en la toma de decisiones mediante presupuestos participativos con plataformas online, donde puedan proponer mejoras e iniciativas para ayudar a los aspectos del día a día. En consecuencia, se debe diferenciar los roles de los stakeholders, porque un mismo ciudadano puede ser un usuario de servicios con diferentes objetivos en cada rol desempeñado.



Este marco se puede simplificar en tres partes interesadas principales: el gobierno, el ciudadano y la empresa. Y, desde esta premisa, se definen tres áreas de gobierno digital, que reflejan las relaciones entre las partes mencionadas:

- **Gobierno digital de gobierno a gobierno, G2G:** se encarga de hacer más fácil la interacción entre las diferentes organizaciones gubernamentales, departamentos y autoridades para minimizar el coste de personal innecesario o exceso de burocracia.
- **Gobierno digital de gobierno a empresas, G2B:** esta área se encarga de facilitar la interacción entre el gobierno y las empresas del sector privado. Los servicios prestados por G2B permiten a las empresas por una parte, acceder a información online sobre regulaciones y requisitos necesarios a cumplir por los negocios y, por otra parte, a la realización de diferentes trámites.
- **Gobierno digital de gobierno a ciudadanos, G2C:** su finalidad es brindar información y servicios online de manera eficaz y sencilla a los ciudadanos para estrechar los lazos entre el gobierno y la comunidad. Estos servicios permiten acceder a documentos gubernamentales, como la legislación; realizar transacciones o para pagar impuestos entre otros; y tramitar tareas burocráticas, por ejemplo, solicitar nuevas instalaciones.



Entre las categorías mencionadas, C2G es la menos desarrollada por parte de los gobiernos digitales para la construcción adecuada de las ciudades inteligentes. Así pues, se puede categorizar las relaciones de gobierno y ciudadano como e-información, e-consulta y e-participación.

A continuación se describe de forma más detallada las plataformas mencionadas:

GOBIERNO A GOBIERNO

Estas plataformas G2G deben facilitar la coordinación entre diferentes departamentos gubernamentales. Generalmente, cada organización tiende a desarrollar sus propios sistemas de información, pero se necesita un canal de comunicación efectivo.

Normalmente, los gobiernos son jerárquicos; por ello, cuentan con una serie de iniciativas que tienen como objetivo brindar más transparencia y flexibilidad, y así restaurar la confianza en el sector público.

Además, mantener al día a los empleados públicos sobre formación y nuevos eventos es clave, y para ello, deben existir medios y plataformas que generen experiencias personalizadas de trabajo y seminarios, ofrecidos por las agencias gubernamentales.

GOBIERNO A EMPRESAS

Este tipo de plataformas digitales G2B se han activado para las solicitudes del gobierno a empresas, para encontrar socios comerciales al servicio gubernamental, para informar a las empresas y para dar soporte en consultoría y administración.

El fin principal es enlazar el gobierno con la empresa, principalmente para llevar a cabo iniciativas conjuntas en diferentes dimensiones, ya sea tecnológica, financiera o comercial. Otro aspecto importante es informar a las empresas sobre eventos relacionados con sus negocios, como pueden ser nuevas iniciativas, proyectos, subvenciones, ferias,...

Las plataformas deben sugerir oportunidades de negocio de acuerdo con las necesidades del gobierno y el ciudadano. Además, no se debe dejar de lado el dar soporte legal y administrativo a las empresas por parte del gobierno, de forma personalizada y adecuada a cada negocio, local y nacional.

GOBIERNO A CIUDADANOS

Las plataformas que pueden formar parte de la categoría G2C son aquellas que facilitan información gubernamental al ciudadano. En este caso, los recursos digitales pueden tener acceso a los perfiles de los ciudadanos para dar servicios personalizados, como la ubicación y eventos personalizados.

Por ejemplo, en España, existe la plataforma Línea Verde, donde se puede encontrar información sobre legislación y actividades locales.

También, es importante el aspecto de mantener informado al gobierno sobre las opiniones de la comunidad. Se pueden usar plataformas de consulta electrónica, redes sociales y sistemas de microblogging.

Un caso de éxito es Fix My Street en Reino Unido, que es una web basada en mapas que ayudan a informar a las autoridades de los problemas que requieren su atención, como por ejemplo reportar los daños urbanos.

En el área G2C se debe facilitar al ciudadano el conocimiento de propuestas importantes, y, en ocasiones, el número de propuestas puede ser muy elevado, así que el sistema de clasificación de estas es muy importante.

El ciudadano digital busca respuestas rápidas e inmediatas, por lo que crear estas tres soluciones requiere el uso de una serie de plataformas.

Para la creación de estas plataformas, **el gobierno primero deberá generar conciencia de esta transformación para un desarrollo eficaz** y seguir una serie de pilares clave para un correcto desarrollo hacia un gobierno digital, tales se detallarán a continuación.

Pilares clave para transformación del gobierno:

	Presencia en línea	Transaccional	Conectividad	Transformación
Visión, liderazgo y mentalidad	Los líderes individuales del departamento de TI apoyan un gobierno digital: Mentalidad reactiva.	Algunos son líderes de toda la administración.	El compromiso de los dirigentes al más alto nivel crea un entorno que permite que la gente se involucre más.	Liderazgo transformador y pleno apoyo al gobierno digital por parte de los dirigentes de todos los niveles de gobierno: la estrategia digital está integrada en la estrategia nacional de desarrollo o alineada con ella.
Marco institucional y reglamentario	Leyes básicas en vigor.	Alguna forma de autenticación legal del DNI de los ciudadanos.	La mayor parte de la legislación vigente.	Los reguladores como facilitadores: un marco jurídico amplio y con visión de futuro: identificación digital completa: espacios de pruebas reglamentarios para explorar el uso de las tecnologías emergentes.
Configuración y cultura de la organización	No centralizado.	La coordinación de la administración depende de un ministerio, el de las TIC.	CIO a nivel central.	CIO situado en el órgano decisorio de más alto rango de la administración con autonomía; equipos multidisciplinares e interfuncionales: red de CIO a nivel nacional/local entorno de aprendizaje continuo; agilidad operativa.
Pensamiento sistémico e integración	Los departamentos trabajan en silos: escasa integración de los servicios: información disponible en línea.	Comunicación bidireccional con los ciudadanos: formularios descargables.	Los servicios digitales son transversales a los ministerios y departamentos.	Principio de "digital-first", digital por defecto, digital por diseño y principio de "mobile-first" prestación de servicios públicos como sistema integrado: fuerte identificación digital nacional.
Gobernanza de datos	Acceso limitado a datos precisos, oportunos, desglosados y ampliamente disponibles.	Cultura basada en los datos de las transacciones.	Integración y sincronización de datos.	Oficina de gobernanza de datos: principio de una sola vez (datos): cultura orientada a los datos: decisiones basadas en pruebas: seguimiento y mejora continua de los datos.
Infraestructura de TIC, asequibilidad y acceso a la tecnología	Baja conectividad y disponibilidad de hardware. No hay estrategia de inversión en TIC.	Centrado en el cliente.	Un único sitio web gubernamental .	Alta conectividad de banda ancha, uso de tecnologías de frontera, big data: modelo de negocio de plataforma: arquitectura centralizada y de interoperabilidad: blockchain como elemento de seguridad.
Recursos	Poca o ninguna inversión para la transformación digital.	Inversión para proyectos específicos.	Inversión a gran escala.	Enfoque integral y a largo plazo de la inversión en TI, incluida la sostenibilidad de la financiación: asociaciones público-privadas.
Capacidades de los desarrolladores	Capacidad limitada.	Inversión en informática.	El uso de las TIC integrado en todos los planes de estudio.	Formación regional en ciberseguridad: compromiso de las escuelas de administración pública en la creación de planes de estudio para la capacidad digital y otras habilidades pertinentes, formación continua.
Capacidades sociales	Programas limitados para el desarrollo de las capacidades de la sociedad.	Actividades de divulgación para algunos grupos vulnerables.		Alfabetización digital en la sociedad elevada: enfoque omnicanal o multicanal del aprendizaje permanente. Mantener la confianza en el gobierno y en la seguridad y protección de las TIC.

Fuente: E-Government Survey United Nations

Además, es importante que el gobierno facilite un servicio integrado, es decir, que **los servidores públicos logren un enfoque dirigido al usuario totalmente sencillo y con metodologías simples** mediante una accesibilidad multicanal.

en el progreso de las iniciativas de un gobierno digital. El factor humano es el más importante dentro de las implementaciones del gobierno ya que, a mayor reconocimiento y aprobación, un mayor número de usuarios hará uso del servicio.

La capacidad de gobernanza, la infraestructura, los recursos humanos y las cualidades socioeconómicas influyen

Factores comunes de éxito para un gobierno digital:

Capacidad de gobernanza	Infraestructura	Atributos socioeconómicos
• Capacidad de liderazgo • Rendición de cuentas • Estrategia • Financiación • Coordinación entre organismos • Capacidad para resolver conflictos de intereses	• Infraestructura de las TIC • Recursos humanos de las TIC en los organismos gubernamentales • Brecha digital	• Nivel de desarrollo socioeconómico local • Características culturales y sociales • Conciencia y disposición de los ciudadanos a participar

Beneficios y adversidades para la implementación:

El gobierno digital busca la mejora de la eficiencia y la rentabilidad en todos sus ámbitos, trayendo consigo grandes **beneficios** a las diferentes áreas que lo componen:

- **Mejora de la transparencia**
- **Reducción de la corrupción**
- **Mejora de la calidad de los servicios públicos**
- **Mayor productividad de los empleados públicos**
- **Mejora del presupuesto estatal**
- **Mayor rendición de cuentas y responsabilidad**
- **Mayor competitividad**

Además, un cambio en la transformación digital de gobierno significa una mejor integración y comunicación entre agencias, una mayor precisión de los datos y un aumento de la seguridad en la información gubernamental. Los ciudadanos tendrán facilidad para acceder a una amplia gama de servicios públicos, estrechando la relación gobierno-ciudadano. El acceso a la información es instantáneo y el acceso a diferentes departamentos. La creación de plataformas trae consigo beneficios como es evitar largas colas presenciales y el manejo excesivo de documentación entre otras.

Paralelamente, se unifica la información en una única plataforma desde la cual extraer los datos de forma segura. Y, de este modo, se eliminan las deficiencias y los datos erróneos que se generan en la comunicación entre departamentos.

De hecho, las ventajas que traen los CRM del sector privado se pueden aplicar al sector público, es decir, esta gestión de los datos trae consigo una mejor prestación de servicios, mejorando a medida que conocen al usuario. Y estos últimos actúan mejor en la relación con el gobierno en función de la transparencia de los datos, teniendo como resultado una mejor relación entre G2B y G2C.





En relación con el aspecto de las **desventajas o las adversidades** que se puede encontrar un gobierno al instaurar un gobierno digital, está la pérdida de la comunicación interpersonal, que para muchas personas es importante.

Otra de las adversidades es el problema de los conocimientos digitales de los ciudadanos. Los ciudadanos más jóvenes, cuanto menor relación tengan con el personal para realizar trámites burocráticos mejor, es más cómodo y rápido para ellos en cambio, para las personas de mayor edad es al contrario ya que no saben hacer uso de internet o de teléfonos inteligentes y se ven con la dificultad de comprender la gobernanza digital.

Por último, los delitos cibernéticos son una lucha diaria en Internet y siempre existe el riesgo del robo de información privada de los ciudadanos, almacenada en servidores. Este problema puede hacer desconfiar del gobierno si no destina fondos a la ciberseguridad de la información.

Además, no se debe olvidar que **muchos gobiernos no disponen de la infraestructura adecuada**, siendo esto una barrera tecnológica para muchos departamentos gubernamentales. La falta de personal cualificado en el gobierno requiere capacitar al empleado en nuevas tecnologías antes de poder implementarlas y, muchas veces, el gasto público impide su implementación de manera eficiente.

¿Por qué fallan los gobiernos en su transformación digital?

La mayoría de los gobiernos que quieren llevar a cabo esta transformación digital no alcanzan la meta que se proponen, no se puede llevar a cabo una transformación exitosa manteniendo el modelo de gobierno actual; hay que desarrollar nuevas políticas para que el cambio sea exitoso.

El primer factor de fracaso en la transformación es el miedo al riesgo que se presenta en las instituciones. A pesar de que la pandemia ha acelerado notablemente diferentes sistemas de gestión electrónicos, la adopción es muy lenta porque los gobiernos buscan estabilidad, y una mala decisión de gobierno puede traer consigo unas reelecciones.

Paralelamente, los lobbies también ejercen una fuerte influencia sobre la toma de decisiones del gobierno. Estos lobbies se encargan de marcar sus intereses para que la política no cambie, de forma que evitan posibles pérdidas y cambios.

Por otro lado, la falta de compromiso del gobierno es habitualmente constante, ya que solo suele interesar atraer a los medios para dar un titular llamativo. En general, los partidos políticos inician proyectos aislados que involucren una opinión pública interesada en el tema. De este modo, el partido no se entrega al proyecto y suele perder dinero.

Las habilidades del personal y del ciudadano deben aumentar en el aspecto de la digitalización. En el gobierno y las administraciones públicas se hace complejo cambiar la gestión, ya que el personal

se siente descontento con los cambios y esto no les permite avanzar. Por tanto, la transformación no tendrá un resultado positivo siempre que existan personas que se resistan al cambio.

Las tasas de adopción lentas conllevan la cancelación de los proyectos. Esto no siempre está asociado con el dinero, ya que normalmente los grandes proyectos suelen tener respaldo económico. Se debe a información errónea del gobierno sobre qué es lo que necesitan y quieren los ciudadanos y, normalmente, a no conocer el valor añadido real que puede ofrecer la transformación digital.

En definitiva, el gran problema es que no existen planes de digitalización adecuados a cada país para incorporar servicios digitales. El éxito reside en cambiar la forma de pensar y buscar cuáles son las mejores soluciones para toda la sociedad, teniendo en cuenta las ineficiencias de mercado. Por ello, es necesario que los gobiernos marquen el inicio del cambio, mediante una colaboración a gran escala en la que existan diferentes stakeholders y con un pensamiento holístico.

03



Propuestas para el Gobierno digital



Lo primero que requiere un gobierno es una estrategia de transformación digital adecuada, que establezca metas prácticas para difundir y utilizar tecnologías, buscando continuamente gobiernos innovadores y colaborativos.

Esta estrategia debe acompañarse de una arquitectura e infraestructura adecuada para el uso de grandes volúmenes de datos, y así poder integrar un sistema de medición válido para conocer el progreso digital.

Las tecnologías que han empezado a aplicarse en el sector privado deben llegar a la digitalización del gobierno y las principales tendencias para esta área son las siguientes:

Transformación de la infraestructura del gobierno con el 5G:

El 5G puede llegar a ofrecer velocidades de descarga de hasta 10 gigabits por segundo, siendo hasta 100 veces más rápido que su tecnología anterior.

En el caso de los gobiernos, significa un rápido intercambio de información, dando lugar a un escalado de las agencias en el ámbito de la compartición de datos de forma inalámbrica para cualquier dispositivo a cargo del gobierno. El resultado será un gobierno más ágil, fiable y eficaz.

Continuar los esfuerzos por maximizar la seguridad en el entorno digital de los gobiernos:

Esta es una tendencia que debe mantenerse en el tiempo, ya que los gobiernos siempre serán el objetivo de ataques de ransomware y ciberdelincuentes que aprovechan los momentos de debilidad para obtener información de los ciudadanos.

Así pues, los datos de los ciudadanos y de los gobiernos deben protegerse mejorando la ciberseguridad. Y este aspecto debe ir más allá que ser una simple tendencia, es una obligación para con el ciudadano que no se deberá descuidar nunca.

Crecimiento en RPA y automatización inteligente:

Muchas instituciones públicas han iniciado proyectos de automatización. Esta automatización trae consigo inmensos beneficios económicos y de rendimiento en el trabajo. Por ello, todos los equipos que hayan probado esta solución buscarán escalarla a todos los departamentos. El objetivo es conseguir una red de servicios automatizados de extremo a extremo.

A nivel global, esta tecnología, que está en su primera fase de implantación generalizada, y para la cual la pandemia ha actuado de catalizador, ha acelerado su implantación en diversas áreas. Sin embargo, aún no se ha explotado todo su potencial en muchos departamentos públicos, donde puede simplificar el trabajo y brindar una mejor atención al ciudadano.

Continúa la migración a la nube:

Los grandes proveedores de servicios cloud (Microsoft Azure, Amazon Web Services y Google Cloud) han sido capaces de dar un soporte inmenso, posiblemente por encima de sus previsiones, para aspectos como el teletrabajo. Todo ello ha tenido como resultado una aceleración de la migración a la nube. Además, estas plataformas están avanzando a pasos agigantados en el ámbito de la inteligencia artificial, especialmente en el Machine Learning.

Generalmente, uno de los mayores desafíos de los organismos gubernamentales es el coste de la gestión a largo plazo de los servicios en la nube. Por ello, es fundamental que los gobiernos sigan invirtiendo en el desarrollo y cualificación del personal para garantizar una gestión confiable y duradera.



